



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



**DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN CIENCIAS
DE LA EDUCACIÓN, MENCIÓN: SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

TEMA:

**ETIQUETA SOCIAL Y SU IMPORTANCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE
LAS SECRETARIAS DEL DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN DE LA
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE BABAHOYO.**

AUTORA:

Maridueña Mariscal Jamileth Lisseth

TUTORA:

Alvarez Gutierrez Marcela Leonor

BABAHOYO – ECUADOR

2022

INDICE

DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
RESUMEN.....	V
ABSTRACT.....	VI
1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. DESARROLLO.....	4
JUSTIFICACIÓN.....	4
OBJETIVO GENERAL.....	5
SUSTENTO TEÓRICO.....	5
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	15
RESULTADOS OBTENIDOS.....	16
SOLUCIONES PLANTEADAS.....	18
3. CONCLUSIÓN.....	19
4. BIBLIOGRAFÍA.....	21
5. ANEXOS.....	23

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Se ve afectada las labores;Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Se ve afectada las labores;Error! Marcador no definido.

DEDICATORIA

Este Estudio de caso está dedicada a:

A Dios quien es mi guía, fortaleza y por haberme brindado durante todos estos años sabiduría para poder dar un paso más en la vida.

A mis seres amados y especiales que son mis padres Celestino Maridueña y Maritza Mariscal porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas. a mis hermanos (as), quienes son el pilar fundamental en mis estudios sin su apoyo, confianza y comprensión no hubiera logrado culminar esta etapa profesional.

Finalmente dedico este proyecto a mi amado esposo Anthony Damiani y a mi pequeño bebe Daniel que siempre estuvieron pendiente en mis logros.

Jamileth Lisseth Maridueña Mariscal

AGRADECIMIENTO

En este estudio de caso le agradezco a Dios, por ser perfecto y maravilloso el cual me ha dado todo lo que tengo y lo que soy. Hoy culmina un escalón más en mis estudios.

A nuestra prestigiosa Universidad Técnica de Babahoyo por haberme dado la oportunidad de ingresar al Sistema de Educación Superior y cumplir este gran sueño.

A los docentes que me han acompañado durante este largo camino brindándome siempre su orientación con profesionalismo ético en la adquisición de conocimientos afianzando mi formación como estudiante universitaria.

A mi hermana Maribel Maridueña quien estuvo pendiente de mis estudios y por haberme brindado su apoyo y dedicación al momento de haberme ayudado a realizar mi proyecto.

A mi tutora Msc. Marcela Leonor Álvarez Gutiérrez, quien es una de excelente docente que en cada asesoría siempre estuvo dispuesta a enseñarme, guiarme y ayudarme con mucha paciencia, sabiduría, dedicación, comprensión en todo tiempo para la realización del proyecto que enmarca un escalón hacia mi futuro.

Jamileth Lisseth Maridueña Mariscal

RESUMEN

El presente estudio de caso se desarrolló en el departamento de Coordinación de la carrera Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Universidad Técnica de Babahoyo, con el tema etiqueta social y su importancia en el rendimiento laboral va dirigido a las secretarias que laboran en dicho lugar. Su objetivo determinar la etiqueta social y su importancia en el rendimiento laboral en las secretarias, aquella investigación se utilizó el método deductivo porque parte de lo general a lo particular, reconociendo conceptos del la etiqueta social y su importancia en el rendimiento laboral, además como instrumento se utilizó la encuesta para obtener resultados.

En los resultados obtenidos se observó que las secretarias no reciben frecuentemente capacitaciones sobre como practicar la etiqueta social en su ámbito laboral las cuales, al no recibir, no pueden ejecutar sus funciones con conocimientos actualizados y se concluye que la etiqueta social es la forma en que debemos dirigirnos a la sociedad, obteniendo conocimientos adecuado en cuanto a nuestro comportamiento, en la cual obtendremos mayor seguridad, es sumamente elemental, lo importante es practicarlo constantemente, además se recomienda que la institución realice programas de etiqueta social como estrategias para mejorar el rendimiento laboral.

Palabra clave: Etiqueta Social - Rendimiento Laboral – Coordinación –
Departamento - Secretarias

ABSTRACT

This case study will be developed in the Department of Coordination of the Bilingual Executive Secretariat career of the Technical University of Babahoyo, with the theme of social etiquette and its importance in job performance, it is aimed at the secretaries who work in said place. Its objective is to determine social etiquette and its importance in work performance in secretaries, that research used the deductive method because it starts from the general to the particular, recognizing concepts of social etiquette and its importance in work performance, as well as an instrument the survey was used to obtain results.

In the results obtained, it was observed that the secretaries do not frequently receive training on how to practice social etiquette in their work environment, which, by not receiving, cannot perform their functions with updated knowledge and it is concluded that social etiquette is the way in which we must address society, obtaining adequate knowledge regarding our behavior, in which we will obtain greater security, it is extremely elementary, the important thing is to practice it constantly, it is also recommended that the institution carry out social etiquette programs as strategies to improve work performance .

Keywords: Social Etiquette - Labor Performance - Coordination - Department –
Secretaries

1. INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso con el tema etiqueta social y su importancia en el rendimiento laboral de las secretarias del Departamento de coordinación de la carrera Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Universidad Técnica de Babahoyo, la importancia que se desea mostrar en este estudio es dado que en el mundo actual la etiqueta social es un factor esencial porque ayuda a mejorar el comportamiento dentro del ámbito laboral es decir que, son normas que conlleva a tener un buen desempeño laboral y así llevar al éxito a la institución. Cabe recalcar que la etiqueta social es una regla que permite que las secretarias sean eficiente, discreta y respetuosa.

Además, tiene como objetivo determinar la etiqueta social y su importancia en el rendimiento laboral en las secretarias del departamento de coordinación de la carrera Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Universidad Técnica de Babahoyo, reconociendo los aspectos más relevantes que se originan por la falta de etiqueta social y cómo impacta en la conducta de los funcionarios de la institución, además la Etiqueta Social es un aspecto de decoro es el código que gobierna expectativas del comportamiento de la sociedad, es un sin número de reglas aplicables en cualquier ámbito el cual toda persona se desenvuelve, es el comportamiento adecuado de toda persona (BERMUDEZ, 2018, pág. 09).

El estudio de caso se fundamenta en la línea de investigación de la carrera que se encuentra enmarcada en Procesos Secretariales, por lo tanto, se sustenta y se apoya por el desarrollo en las sub-líneas de investigación como la ética profesional de la secretarias y

está relacionado con el tema la etiqueta social y su importancia en el rendimiento laboral de las secretarías del departamento de coordinación de la carrera Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Universidad Técnica de Babahoyo en la que sus conceptos o definiciones serán respaldadas por investigaciones actuales y reales encontradas en libros, tesis, artículos científicos, revistas y conocimiento de apoyo de diferentes autores a lo largo de la investigación.

La metodología que se utilizó fue la deductiva donde se calcula los resultados obtenidos desde el comienzo hasta el final de la investigación desarrollada en el Departamento de coordinación de la carrera Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Universidad Técnica de Babahoyo. Uno de los procesos que se ejecutó dentro de la organización es la encuesta la cual es una técnica factible porque ayuda a medir y a demostrar la información valiosa para el desarrollo de este estudio de caso.

La etiqueta social no es solamente ponerla en práctica cuando se asiste a un evento a una reunión, es importante decir que la etiqueta se debe aplicar en nuestro diario vivir o en el ámbito laboral, conforme el tiempo avanza las normas o reglas no se aplican en la vida y quedan en el olvido. Se debe ser respetuoso, amables, Cortez con todas las personas, no por tener buenos recursos económico vamos a dejar de practicar los valores, son algo que se aprende desde nuestros hogares y se ponen en práctica en nuestra vida cotidiana es decir que debemos reconocer el valor que tiene cada persona sin importar raza, religión o sexo.

Es necesario recalcar que la buena conducta se mantiene, esto quiere decir que debemos hacer de ellos un hábito, así tendremos una vida más factible, porque vivimos dentro de la buena convivencia social con los demás, no importa si se es grande o pequeño, no importa si es pobre o rico, no importa si es linda o no tan linda siempre debemos ser cordial y amable con todos.

El rendimiento laboral es un desarrollo que orienta en investigar y aplicar estrategia que ayuden a mejorar las actividades de los empleados. Además, se realizan estrategias adecuadas que requieren una planificación. Por lo tanto, lo primordial es que el rendimiento se preocupa en observar y dar valor al desempeño laboral.

2. DESARROLLO

JUSTIFICACIÓN

El presente estudio de caso con el tema etiqueta social y su importancia en el rendimiento laboral de las secretarias del Departamento de coordinación de la carrera Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Universidad Técnica de Babahoyo, la importancia que se desea mostrar en este estudio es dado que en el mundo actual la etiqueta social es un factor esencial porque ayuda a mejorar el comportamiento dentro del ámbito laboral es decir que, son normas que conlleva a tener un buen desempeño laboral y así llevar al éxito a la institución. Cabe recalcar que la etiqueta social es una regla que permite que las secretarias sean eficiente, discreta y respetuosa.

Dentro del rendimiento laboral la etiqueta social tiene un aporte muy meritorio para la institución porque el correcto uso de las normas de comportamiento es la base fundamental la cual nos permite llevar una mejor relación con los demás dentro del ámbito laboral siendo equitativo y disoluto al momento de cohabitar con los demás, es decir las secretarias del departamento de coordinación de la carrera Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Universidad Técnica de Babahoyo.

En cuanto a la factibilidad generara cambios positivos que facilitaría a la organización por lo que existe el interés de quien guía la institución y de cada uno de las secretarias, en lo cual recomienda de que realicen capacitaciones que ayuden a conocer la importancia de la etiqueta social en el rendimiento laboral, además es una institución

que brinda conocimiento a los diferente personas que deseen obtener un título de nivel superior.

Los beneficiarios de este estudio de caso son las secretarias que laboran en dicha área pues ella a su vez obtendrán un conocimiento, más amplio de la importancia que tiene la etiqueta social en el rendimiento laboral. Del mismo modo todos los funcionarios que trabajo la universidad técnica de Babahoyo porque si todo ellos practican. Lo que enseña la etiqueta social estarán beneficiándose, porque ellos a su vez estarían asegurando su lugar de trabajo, es decir que toda institución desea trabajadores que sean respetuosa, amable y sobre todo discreta al momento de realizar sus tareas

OBJETIVO GENERAL

Determinar la etiqueta social y su importancia en el rendimiento laboral en las secretarias en el departamento de coordinación de la carrera Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Universidad Técnica de Babahoyo.

SUSTENTO TEÓRICO

ETIQUETA SOCIAL

“La etiqueta son cualidades usos y prácticas que se deben guardar en las actividades secretariales es decir la manera de tratar a los clientes en sucesos de la vida privada o de la diferencia de los usos de familiaridad” (Lopez, 2015, pág. 15). Esto indica

que toda secretaria debe tener como un factor importante la etiqueta porque poniendo en práctica aquellas son así como va a tener un mejor rendimiento laboral en la institución.

Cabe recalcar que las cualidades de las secretarias del departamento de coordinación de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Universidad Técnica de Babahoyo son: discreción, puntualidad, paciencia, organización, lealtad, tacto, iniciativa y proactiva, capacidad y adaptación, empatía, disponibilidad, capacidad de comunicación

La Etiqueta Social es un aspecto de decoro es el código que gobierna expectativas del comportamiento de la sociedad, es un sin número de reglas aplicables en cualquier ámbito el cual toda persona se desenvuelve, es el comportamiento adecuado de toda persona (BERMUDES, 2018, pág. 18)

Al hablar de Etiqueta Social puedo decir que es la forma en que debemos dirigirnos a la sociedad, obteniendo conocimientos adecuado en cuanto a nuestro comportamiento, en la cual obtendremos mayor seguridad, es sumamente elemental, lo importante es practicarlo constantemente, no solamente cuando estamos en la calle, es decir, a menudo o todo el tiempo debemos ejecutar todos estos conocimientos adquiridos, básicamente en nuestro hogar con nuestra familia.

Es importante saber que la Etiqueta resplandece a la persona, porque sus buenas conductas la harán más reluciente, más tierna y gentil. Una persona que no sea tan atractiva físicamente como otros, si ha mantenido, sus buenos modales, si sabe comportarse en público, aunque esa persona no tenga un alto atractivo físico, será considerada “Una hermosa persona”, por demostrar un trato agradable, respetuoso, adorable. Incluso si es bien cuidadoso, la hará inclusive, mejor que otras que pueden ser lindas físicamente, pero que no tienen la menor idea del respeto y la estima que se debe tener por los demás.

Es necesario recalcar que la buena conducta se mantiene, esto quiere decir que debemos hacer de ellos un hábito, así tendremos una vida más factible, porque vivimos dentro de la buena convivencia social con los demás, no importa si se es grande o pequeño, no importa si es pobre o rico, no importa si es linda o no tan linda siempre debemos ser cordial y amable con todos.

“La etiqueta empresarial selecciona una serie de referencias útiles en el contexto laboral como que los empleados y colaboradores no pueden utilizar pantalones Jeans ni prendas deportivas que no se consideren como uniforme de trabajo de la institución donde laboran” (Ubilla, 2015, pág. 18)

La cortesía y los buenos modales son más que una guía de clase y educación, son las herramientas necesarias para que tengamos unas vidas con éxito. Es decir que los buenos modales son indispensables para desenvolvernó en la vida, para tener una buena convivencia con los demás. La Etiqueta Social se inspira en la justicia y la libertad. Hay

un dicho que dice: No hagas con otro lo que no quieres que hagan contigo, este es un principio del derecho que se rige entre los seres humanos.

En la Universidad Técnica de Babahoyo de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe en el departamento de coordinación las secretarias llegan puntuales a su lugar de trabajo ya que ellas saben que la puntualidad es una importancia vital ya que permite alcanzar los objetivos y metas encomendada por la institución logrando un mejor rendimiento laboral. Todo funcionario debe tener en cuenta que debe respetar la puntualidad en el trabajo para mostrar una imagen positiva ante tu entorno laboral y personal.

La secretaria debe tener una buena presentación la cual es de vital importancia para el desarrollo empresarial porque ellas no deben dar una mala impresión a los demás. Cumplir con las normas del buen hablante y oyente, expresarse con buena educación y esperar su turno para que pueda expresar sus conocimientos y opiniones etc.

Lo que es etiqueta social deja en claro cómo hay que comportarse, vestirse, presentarse y otros ante una situación. Por ejemplo, en una comida formal expresa cómo hay que utilizar los cubiertos, las copas, que hay que comer con la boca cerrada, tomando pequeños bocados de comida, etc. También es importante recalcar qué es correcto vestir en determinadas ocasiones, por ejemplo, para los eventos formales los hombres deben vestir traje y las mujeres vestidas largas.

Es por esta razón que las buenas costumbres son la base de la armonía de las relaciones sociales, esto conlleva a fortalecer las relaciones humanas dentro del ambiente de trabajo, siendo las mismas un factor fundamental para determinar un ambiente laboral favorable y cuando se utiliza el término conveniente se hace referencia a la convivencia cordial, grata y sin inconveniente de interacción personal entre los colaboradores internos de una organización. (Rodríguez, Avilés, Zumba, & Guanoluisa, 2020, pág. sp)

PRINCIPIOS BASICOS DE ETIQUETA EN LA EMPRESA

Ser Cortez y educado dentro del ámbito laboral crea una atmósfera agradable para con lo demás.

Integridad y ética: es la que trabaja en el buen desempeño de la organización, quien no es íntegro y ético no trabaja en función de la empresa.

Puntualidad y discreción: la puntualidad es una cualidad muy importante que toda persona debe tener en cuenta, además la discreción es prudencia es decir es reservarse para sí mismo los secretos que tiene o la información que posee la empresa.

Gestos y lenguaje corporal en el trabajo: es muy importantes los gestos y lenguaje corporal porque no solamente podemos transmitir información con el habla si no que con los gestos que hacemos, los gestos que realizamos con el rostro son muy importante en nuestro lugar de trabajo donde ejecutamos las actividades encomendadas en fin nuestro objetivo debe ser que la institución sea reconocida por medio de nuestro comportamiento.

CODIGO DE ETIQUETA SOCIAL

La etiqueta social informal es el que da referencia directamente a nuestra manera de vestirnos dentro de nuestro ámbito laboral; es decir que, es como nos sentimos más cómodos y del color que deseemos usar una prenda, pero de acuerdo con la ocasión, todo esto se lo puede practicar fuera del lugar de trabajo. La etiqueta formal se trata de usar ropa o trajes de acuerdo con el acto que asistamos, es decir que el hombre y la mujer deben seguir los protocolos que emite el evento.

QUE ES LA ETIQUETA Y BUENOS MODALES

La etiqueta social no es solamente ponerla en práctica cuando se asiste a un evento a una reunión, es importante decir que la etiqueta se debe aplicar en nuestro diario vivir o en el ámbito laboral, conforme el tiempo avanza las normas o reglas no se aplican en la vida y quedan en el olvido. Se debe ser respetuoso, amables, Cortez con todas las personas, no por tener buenos recursos económico vamos a dejar de practicar los valores, son algo que se aprende desde nuestros hogares y se ponen en práctica en nuestra vida cotidiana es decir que debemos reconocer el valor que tiene cada persona sin importar raza, religión o sexo.

IMPORTANCIA

Desde hace muchos años atrás la etiqueta es de vital importancia porque permite cumplir funciones que nos ayudan a obtener buenas costumbres ya que ser cortez es parte de la vida cotidiana. Es importante ser una persona agradable, respetuosa y justa ya sea en situaciones laborales, sociales o familiares, contar con buenos modales es definitivo

ya que al tener buena conducta podemos llegar a definir lo buenos y lo malo. Cultivar los buenos modales es sumamente importante para tener una mejor relación con quienes están a nuestro alrededor ya que esto nos ayuda a ser considerados por todo lo que podemos ofrecer de nuestra parte, por ejemplo: el respeto, la sencillez, la tolerancia y la comprensión todo esto nos conlleva por un solo sendero como es el del ser una persona intacta e íntegra.

REGLAS O NORMAS PARA COMPORTARSE EN LA SOCIEDAD

“Que las normas sociales es un grupo amplio de reglas socialmente reconocidas como la moda las tradiciones y así actuar conforme a los parámetros de nuestros antepasados para identificar lo que está bien o lo que está mal (Gómez, 2017, pág. 2). Este tipo de normas deben ser practicadas las cuales son puestas por la sociedad con el propósito de regular el comportamiento de cada sujeto y van en favor de la sociedad estableciendo criterios y valores a cumplir.

Puntualidad: es la parte fundamental que un ser humano debe practicar en su diario vivir.

Respeto: es un valor principal que toda persona debe saber respetar las decisiones u opiniones de los demás teniendo en claro que todo ser humano es un mundo diferente.

Cordialidad y amabilidad: debemos de poner en practica estas dos reglas porque es fundamental para tener una vida exitosa.

Saberse despedir: Esto se debe hacer de manera cordial y agradable estimando a los demás.

RENDIMIENTO LABORAL

El rendimiento laboral es la relación existente entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, etc. (RAE, 2020). Es decir que el rendimiento laboral mide de forma diario, tanto cuantitativamente como cualitativamente, lo eficiente que debe ser cada empleado en su área de trabajo. Además, nos permite saber cuáles son sus momentos firme y frágil para realizar estrategias que mejoren sus resultados.

El rendimiento laboral es un desarrollo que orienta en investigar y aplicar estrategia que ayuden a mejorar las actividades de los empleados. Además, se realizan estrategias adecuadas que requieren una planificación. Por lo tanto, lo primordial es que el rendimiento se preocupa en observar y dar valor al desempeño laboral.

En el departamento de coordinación de la carrera Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Universidad Técnica de Babahoyo, las secretarias tiene un buen un rendimiento laboral con habilidades de fructificar, hacer, elaborar, concluir, realizan trabajo con eficiencia y eficacia,, este rendimiento y desempeño tiene que ver directamente con los buenos modales porque ellas ponen en practican lo que es la etiqueta social a su vez adquirieron conocimientos, experiencias, liderazgo, sentido de oportunidad y el reconocimiento sobre las actividades realizadas, que lleva a contribuir a objetivos de su

institución y esto se debe porque ellas tienen voluntad propia para realizar trabajo y además porque le gustan desempeñar el cargo correctamente y en orden.

La directiva, funcionarios y dueños de cualquier empresa, por tanto, tienen como objetivo es que sus funcionarios mejoren o tengan un buen rendimiento laboral, ya que están conscientes de que eso influye de forma positiva en la misma. Es decir, suelen requerir a diversas medidas, por ejemplo:

Crear un buen ambiente de trabajo. Esto nos quiere decir que toda persona debe estar cómodo en su lugar de trabajo y para tener un buen clima organizacional se debe tener limpio lugar, ser puntual a la hora de trabajo y respetar a los demás.

Ayudar a los empleados a tener una autoestima alta y esto se conlleva capacitando a los funcionarios.

Planificar tareas de trabajos con objetivos y metas porque cuando la hayan cumplido verán el éxito de la empresa y a su vez ellos se sentirán alegres y satisfechos.

Involucrar a todos los funcionarios de la organización para que ellos se sientan parte de ella a su vez que creen que la empresa es de ellos.

Que todo trabajador sea tratado por iguales y con equidad.

Incentivar a los trabajadores.

Capacitar a los funcionarios para que adquiera conocimiento para que puedan mejorar su rendimiento laboral con habilidades y destreza.

Ejecutando estas medidas y a muchas más se logrará aumentar el rendimiento laboral de las secretarías. Una misión que se está llevando a cabo día a día a que las organizaciones se animen cada día más a realizar trabajos con mucha eficiencia y eficacia es decir que, todos los empleados puedan sentirse valorados y a su vez recompensados por su dedicación y esfuerzo. además, es así como ellos pueden disfrutar de un ambiente agradable.

Cabe recalcar que el rendimiento laboral se utiliza como sinónimo de productividad. La productividad está relacionada con la capacidad de un bien para satisfacer plenamente las necesidades de los consumidores y para adaptarse a los sistemas de producción de las organizaciones. (Herrera, 2018, pág. sp). Esto indica que una persona que tiene capacidades y conocimiento pueden satisfacer las necesidades de otros, es decir que las secretarías que saben producir enormemente tienen un buen rendimiento laboral.

El rendimiento laboral es uno de los constructos más explorados en la literatura de la psicología organizacional. Sin embargo, la historia de la disciplina hasta finales de la década del 80 se encuentra plagada de estudios destinados a evaluar de forma indiferenciada el rendimiento laboral, la productividad y la eficacia de los trabajadores.

El concepto de rendimiento está ligado con los medios que son proporcionados para obtener un producto final o lo que es lo mismo, se lo puede asociar con el resultado obtenido el mismo que debe ser siempre de manera positiva. Por otro lado, la palabra

laboral hace referencia al trabajo que se ejecuta sea este física, mecánico o intelectual a cambio de un salario. En resumen, el rendimiento laboral es el beneficio alcanzado entre las metas planteadas al empleado para su desempeño y los objetivos que se logran alcanzar dentro de la organización (Mendieta-Ortega, Erazo-Álvarez, & Narváez-Zurita, 2020, pág. sp)

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para el presente estudio de caso se utilizó el método deductivo porque su concepto es que parte de lo general a lo particular reconociendo definiciones la etiqueta social y su importancia en el rendimiento laboral, permitiendo estudiar y observar la información necesaria para realizar esta investigación. Además, cuenta con el respaldo tecnológico, recursos humanos, económico y materiales instrumentos que ayudan a obtener información actual y real para poder llegar a la problemática que afecta a la institución.

Cabe recalcar que la investigación es tipo descriptiva porque permite especificar y comparar los hechos, conociendo los aspectos más importantes de las variables y los inconvenientes que se tenía dentro del departamento de coordinación de la carrera Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Universidad Técnica de Babahoyo. A su vez este tipo de investigación ayuda a recolectar datos para describir la situación como es, la cual se pueden obtener resultados tanto favorables como no favorable.

En esta investigación se utilizó como técnica la encuesta (Anexo 1) a las secretarías que laboran en el Departamento de coordinación de la carrera Secretariado

Ejecutivo Bilingüe de la Universidad Técnica de Babahoyo, para observar el por qué no aplicaba la etiqueta social donde se pudo evidenciar falencia en su rendimiento laboral dentro de la institución en sus funciones laborales.

RESULTADOS OBTENIDOS

Además, que, gracias a la encuesta realizada a las secretarías del departamento de dicha empresa, las tabulaciones afirmaron que las labores que realiza la institución se ven afectada al trabajar con personas que no cumplen con las reglas de etiqueta, las cuales a su vez podrían generar discordia entre compañeros y eso conllevaría a no tener un buen rendimiento laboral. (Anexo 2). Es necesario recalcar que en las instituciones debería optar las capacitaciones como estrategias para que todo funcionario pueda conocer cuán importante es practicar la etiqueta social.

En el siguiente paso le mostramos una gráfica de los resultados que se observó de la primera variable a través de la encuesta para verificar si las labores que realiza la institución se ven afectada al trabajar con personas que no cumplen con las reglas de etiqueta.

¿Se ven afectadas las labores que realiza la institución al trabajar con personas que no cumplen con las reglas de la etiqueta?

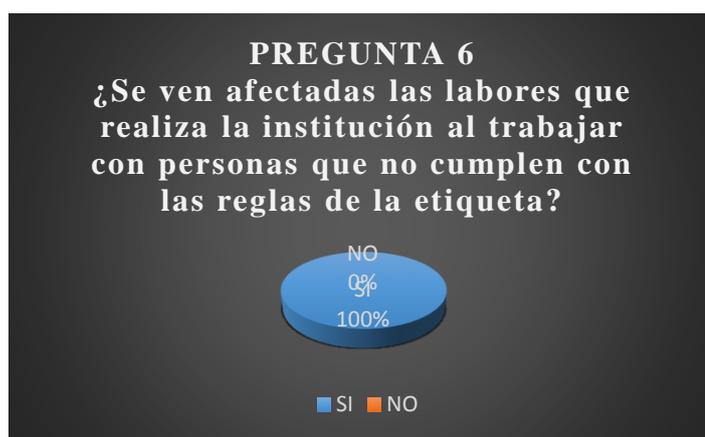
Tabla N.- 6

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
-----------------	--------------------	-------------------

Sí	2	100%
No	0	0%
Total	2	100%

Gráfico N.- 6

Se ven afectada las labores



En esta pregunta el 100% de las secretarías optaron por el Si, porque al realizar las labores en la institución se ven afectada al trabajar con personas que no cumplen con las reglas de etiqueta. Es necesario que toda organización debería optar las capacitaciones como estrategias para que todo funcionario pueda conocer cuán importante es practicar la etiqueta social, es decir que, al no recibir capacitaciones no podrían tener un buen rendimiento laboral.

SOLUCIONES PLANTEADAS

Debido a esto se toman las medidas necesarias como: implementar programas estratégicos, capacitaciones para beneficios de los empleados para que así la empresa pueda tener un buen rendimiento laboral practicando la etiqueta social, obteniendo mejoras en el personal de trabajo que realice cualquier actividad, de acuerdo al trabajo investigativo cuenta con fotografías como evidencia de que recibí tutoría y ejecute la encuesta virtual en las secretarías del departamento de coordinación de la carrera Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Universidad Técnica de Babahoyo para poder desarrollar mi estudio de caso. (Anexo 3)

3. CONCLUSIÓN

La investigación desarrollada dentro del Departamento de coordinación de la carrera Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Universidad Técnica de Babahoyo se fundamentó en la búsqueda de programas como estrategias para utilizar de forma correcta la etiqueta social es la forma en que debemos dirigirnos a la sociedad, obteniendo conocimientos adecuado en cuanto a nuestro comportamiento, en la cual obtendremos mayor seguridad, es sumamente elemental, lo importante es practicarlo constantemente, además se recomienda que la institución realice programas de etiqueta social como estrategias para mejorar el rendimiento laboral

Es necesario puntualizar que el rendimiento laboral es un desarrollo que orienta en investigar y aplicar estrategia que ayuden a mejorar las actividades de los empleados. Además, se realizan estrategias adecuadas que requieren una planificación. Por lo tanto, lo primordial es que el rendimiento se preocupa en observar y dar valor al desempeño laboral.

En el Departamento de coordinación de la carrera Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Universidad Técnica de Babahoyo, optaron por planificar programas como estrategias para dar a conocer a las secretarias sobre la importancia de la etiqueta social al momento de desempeñar algún cargo, es decir, que es una norma que permite mejorar los buenos modales permitiéndoles a su vez tener un buen rendimiento laboral en la institución. Finalmente, al analizar la encuesta se pudo determinar y comprobar la importancia que tiene la etiqueta social al momento ejecutar una función laboral.

Recomiendo que la Universidad Técnica de Babahoyo, deberá realizar capacitaciones y programas estratégicos en los diferentes departamentos de la institución, para beneficio de los empleados, con la finalidad que demuestren lo primordial que es contar con buenos modales y más cuando se trata de secretarias que todo el tiempo están expuestas a tratar con público externo. Y es muy importante tener capacitaciones porque así cada personal administrativo está completamente lleno de conocimientos la cual poniendo en práctica aquellas normas y reglas les permite tener un buen rendimiento laboral.

4. BIBLIOGRAFÍA

BERMUDES, R. A. (2018). *Aplicacion de las normas de etiqueta y protocolo y su incidencia en la imagen institucional. Ambato - ecuador* . Obtenido de dspace:
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7892/1/PIUAADS001-2018.pdf?msckid=d4c727c1a62711ec8d3d4e8e0facf730>

Gómez, J. C. (2017). HISTORIA, ÉTICA Y FILOSOFÍA Normas de convivencias. *Scielo*, 39(2). Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-00992017000200124&msckid=1ee9ecefa62a11eca1b54e41044cf1cf

Herrera, T. F. (2018). LA PRODUCTIVIDAD Y SUS FACTORES: INCIDENCIA EN EL MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL. *Scielo*, 16. doi:<https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>

Lopez, e. A. (2015). La institucion y la organizacion. *Intersticios sociales*(10), 15. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-49642015000200002&msckid=b6bdf0cba62611ec909e012bdc39f111

Mendieta-Ortega, M. P., Erazo-Álvarez, J. C., & Narváez-Zurita, C. I. (2020). Gestión por competencias: herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10). doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576869215011>

RAE. (2020). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://dpej.rae.es/lema/rendimiento-del-trabajo?msckid=738ae24ba62b11ec94e32cca46a8d4e1>

Rodríguez, J. V., Avilés, M. A., Zumba, J. S., & Guanoluisa, C. A. (2020). Capacitación de etiqueta y protocolo para la Facultad de Ciencias Administrativas. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 6(10). doi:DOI 10.35381/cm.v6i10.129

Ubilla, S. M. (2015). *Programa de etiqueta social que mejore la comunicacion laboral entre los colaboradores del gobierno autonomo descentralizado de daule. Guayaquil - Ecuador*. (U. d. Social, Ed.) Obtenido de Repositorio:

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/8274?msckid=d89484c5a62a11ec8435405615ffe8c>

5. ANEXOS

ANEXO N.- 1



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

Encuesta dirigida a las secretarias del **Departamento de Coordinación de la carrera Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Universidad Técnica de Babahoyo.**

Objetivo: Determinar la etiqueta social y su importancia en el rendimiento laboral en las secretarias en el departamento de coordinación de la carrera Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Universidad Técnica de Babahoyo.

Instrucciones: Marque con una X la respuesta que usted crea según su criterio sea la correcta.

1. **¿Tiene conocimiento usted sobre lo que es Etiqueta Social?**

SI NO

2. **¿Cumple usted con los códigos de la etiqueta social?**

SI NO

3. **¿Cumple usted con las normas y principios de la institución?**

SI NO

4. **¿Considera usted que al trabajar con personas irrespetuosas y poco sociable la institución prosperara?**

SI NO

5. ¿Dentro de la institución usted ha observado personas con mal comportamiento?

SI

NO

6. ¿Se ven afectadas las labores que realiza la institución al trabajar con personas que no cumplen con las reglas de la etiqueta?

SI

NO

7. ¿Es importante para usted el desarrollo de la institución?

SI

NO

8. Dentro de la institución hay un manual de normas que los empleados deben cumplir.

SI

NO

9. Cree usted que practicando la etiqueta social tendría un buen rendimiento laboral

SI

NO

10. Recibe usted con frecuencias capacitaciones como estrategia laboral para un buen rendimiento laboral.

SI

NO

ANEXO N.- 2

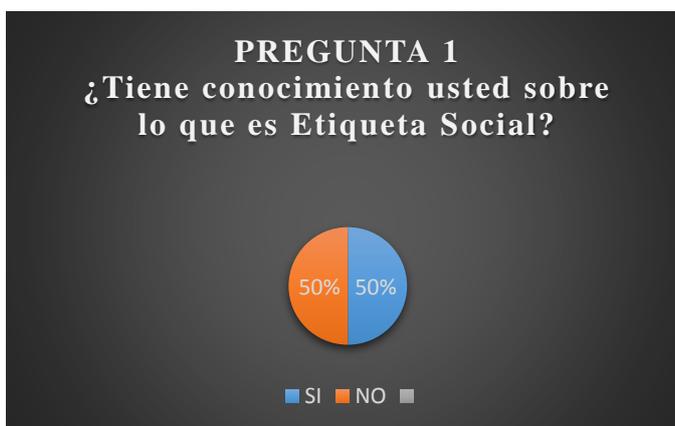
Tabulación de la encuesta realizada a las secretarias del Departamento de Coordinación de la carrera Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Universidad Técnica de Babahoyo.

1. ¿Tiene conocimiento usted sobre lo que es Etiqueta Social?

Tabla N.- 1

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
Sí	1	50%
No	1	50%
Total	2	100%

Gráfico N.- 1
Tiene conocimiento



Fuente: Elaboración propia

Análisis

De acuerdo con las encuestas realizadas acerca de la etiqueta social y su importancia en el rendimiento laboral de las secretarias, el 50% de las secretarias afirman que si tienen conocimiento sobre que es la etiqueta social y el 50% dijeron que no tienen conocimiento de sobre que es la etiqueta social.

Interpretación

El 50% de las secretarias tienen conocimiento sobre lo que es la etiqueta social, en la cual son herramientas indispensables para cumplir sus actividades.

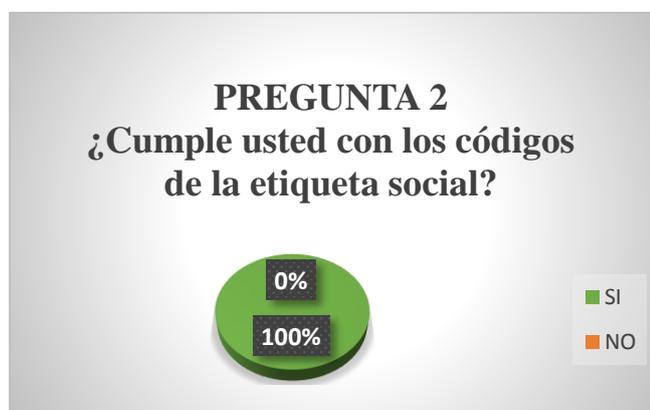
2. ¿Cumple usted con los códigos de la etiqueta social?

Tabla N.- 2

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
Sí	2	100%
No	0	0%
Total	2	100%

Gráfico N.- 2

Cumple usted con los códigos



Fuente: Elaboración propia

Análisis

De acuerdo con las encuestas realizadas acerca la etiqueta social y su importancia en el rendimiento laboral de las secretarias, el 100% de las secretarias afirman que si cumplen con los código de la etiqueta social.

Interpretación

El 100% de las secretarias tienen conocimiento sobre los códigos de la etiqueta social, en la cual son herramientas indispensables para cumplir sus actividades.

3. ¿Cumple usted con las normas y principios de la institución?

Tabla N.- 3

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
Sí	2	100%
No	0	0%
Total	2	100%

Gráfico N.- 3

Cumple usted con las normas



Fuente: Elaboración propia

Análisis

De acuerdo con las encuestas realizadas acerca la etiqueta social y su importancia en el rendimiento laboral de las secretarias, el 100% de las secretarias afirman que cumplen con las normas y principio institucionales.

Interpretación

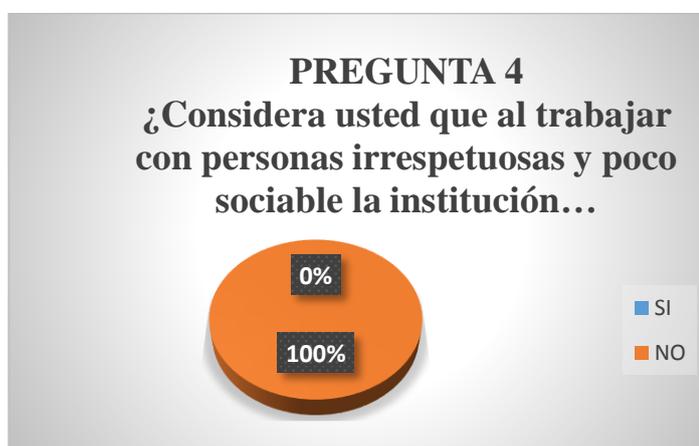
El 100% de las secretarías tienen conocimiento las normas y principios institucionales, en la cual son herramientas indispensables para cumplir sus actividades.

4. ¿Considera usted que al trabajar con personas irrespetuosas y poco sociable la institución prosperara?

Tabla N.- 4

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
Sí	0	0%
No	2	100%
Total	2	100%

Gráfico N.- 4
Considera Usted



Fuente: Elaboración propia

Análisis

De acuerdo a las encuestas realizadas acerca la etiqueta social y su importancia en el rendimiento laboral de las secretarias, el 100% de las secretarias afirman que si tienen conocimiento sobre que trabajar con personas irrespetuosa y poco sociable para la institución.

Interpretación

El 100% de las secretarias tienen conocimiento sobre lo que trabajar con personas irrespetuosa y poco sociable para la institución.

5. ¿Dentro de la institución usted ha observado personas con mal comportamiento?

Tabla N.- 5

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
Sí	1	50%
No	1	50%
Total	2	100%

Gráfico N.- 5
Dentro de la institución



Fuente: Elaboración propia

Análisis

De acuerdo con las encuestas realizadas acerca la etiqueta social y su importancia en el rendimiento laboral de las secretarias, el 50% de las secretarias afirman que si hay personas con mal comportamiento y el 50% afirma que no hay personas con mal comportamiento.

Interpretación

El 50% de las secretarias afirma que si hay personas con mal comportamiento dentro de la institución.

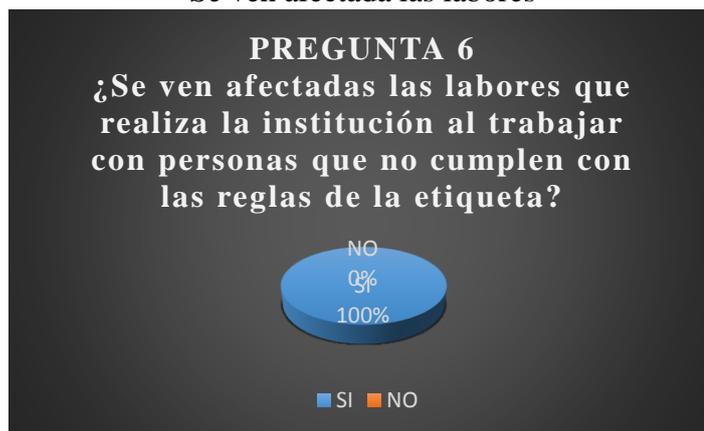
6. ¿Se ven afectadas las labores que realiza la institución al trabajar con personas que no cumplen con las reglas de la etiqueta?

Tabla N.- 6

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
Sí	2	100%
No	0	0%
Total	2	100%

Gráfico N.- 6

Se ven afectada las labores



Fuente: Elaboración propia

Análisis

De acuerdo con las encuestas realizadas acerca la etiqueta social y su importancia en el rendimiento laboral de las secretarias, el 100% de las secretarias afirman que trabajar con persona que no cumplen con las reglas de la etiqueta se ve afectada en las labores que realizan la institución.

Interpretación

El 100% de las secretarias afirma que si hay personas que no cumplen con las reglas de la etiqueta.

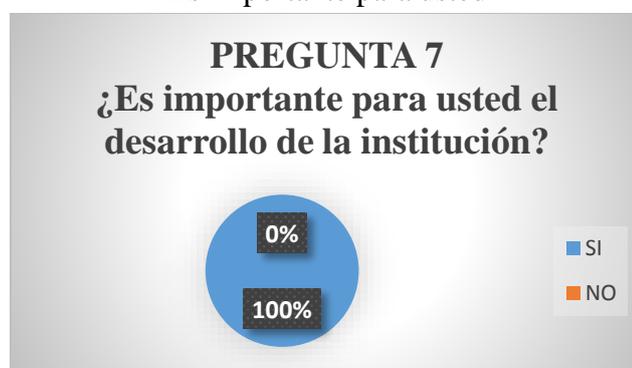
7. ¿Es importante para usted el desarrollo de la institución?

Tabla N.- 7

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
Sí	2	100%
No	0	0%
Total	2	100%

Gráfico N.- 7

Es importante para usted



Fuente: Elaboración propia

Análisis

De acuerdo con las encuestas realizadas acerca la etiqueta social y su importancia en el rendimiento laboral de las secretarias, el 100% de las secretarias afirman que si tienen conocimiento que si es importante el desarrollo en la institución.

Interpretación

El 100% de las secretarías afirma que si es importante el desarrollo en la institución

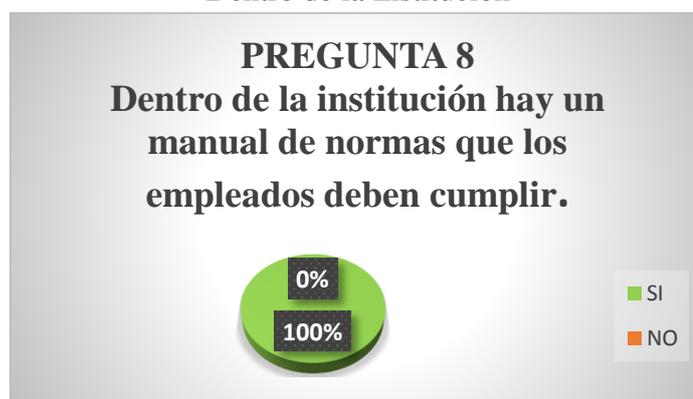
8. Dentro de la institución hay un manual de normas que los empleados deben cumplir.

Tabla N.- 8

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
Sí	2	100%
No	0	0%
Total	2	100%

Gráfico N.- 8

Dentro de la Institución



Fuente: Elaboración propia

Análisis

De acuerdo con las encuestas realizadas acerca acerca la etiqueta social y su importancia en el rendimiento laboral de las secretarías el 100% de las secretarías afirman que dentro de la institución si hay manuales de normas en las cuales los empleados deben cumplir

Interpretación

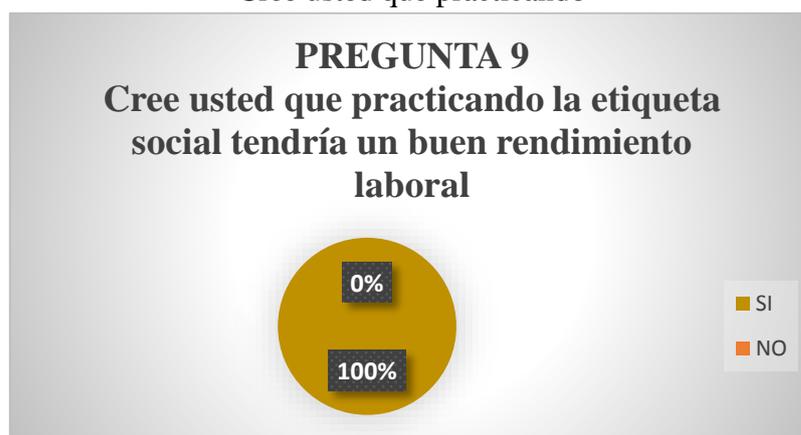
El 100% de las secretarias afirma que si hay manuales de normas que los empleados debe cumplir en la institución

9. Cree usted que practicando la etiqueta social tendría un buen rendimiento laboral

Tabla N.- 9

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
Sí	2	100%
No	0	0%
Total	2	100%

Gráfico N.- 9
Cree usted que practicando



Fuente: Elaboración propia

Análisis

De acuerdo con las encuestas realizadas acerca la etiqueta social y su importancia en el rendimiento laboral de las secretarias, el 100% de las secretarias afirman que practican la etiqueta social tendrían un buen rendimiento laboral.

Interpretación

El 100% de las secretarias afirma que si practican la etiqueta social tendrían un buen rendimiento laboral.

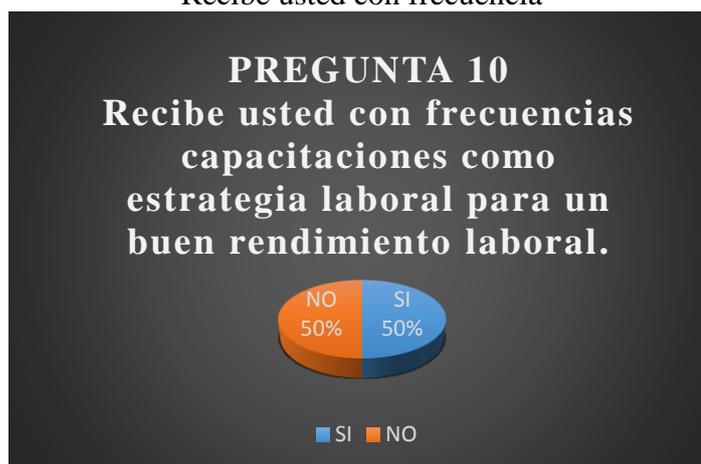
10. Recibe usted con frecuencias capacitaciones como estrategia laboral para un buen rendimiento laboral.

Tabla N.- 10

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
Sí	1	50%
No	1	50%
Total	2	100%

Gráfico N.- 10

Recibe usted con frecuencia



Fuente: Elaboración propia

Análisis

De acuerdo con las encuestas realizadas acerca la etiqueta social y su importancia en el rendimiento laboral de las secretarias, el 50% de las secretarias afirman que si reciben capacitaciones y el 50% de las secretarias afirman que no tiene capacitaciones,

Interpretación

El 50% de las secretarias si tienen conocimiento porque si reciben capacitaciones para tener un buen rendimiento laboral

ANEXO N.- 3

OFICIO DE ASIGNACIÓN DE DOCENTE TUTOR



CARRERA DE SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



OFICIO- C.T.-S.E.B.-FCJSE. -026-2022

De: MSc. Viviana Onofre Zapata
COORDINADORA COMISIÓN DE TITULACIÓN DE LA CARRERA

Para: Estudiantes de Secretariado Ejecutivo Bilingüe

Asunto: Temas aprobados y asignación de docente tutor

Fecha: Lunes 14 de febrero del 2022

Estimados estudiantes,

Mediante Resolución CD-FAC.C.J.S.E- SO-001-RES-003-2022 se aprueba la nómina de docentes tutores para los estudiantes inscritos en el proceso de titulación Diciembre 2021- Abril 2022, de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe.

Por tanto, a continuación se adjunta la matriz en donde constan los estudiantes, el tema aprobado por los árbitros y el docente tutor asignado para llevar a cabo la fase práctica del examen complejo.

Particular que comunico para los fines legales pertinentes

Atentamente,



Ing. Viviana Onofre Zapata, MSc.
COORDINADORA COMISIÓN DE TITULACIÓN CARRERA DE
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



CARRERA DE SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



27	MANZABA MINDIOLA MAYBELI JOMELY	IDIOMA INGLÉS Y SU INFLUENCIA EN EL ÁMBITO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS EN LA EMPRESA TORRES Y TORRES EN EL AÑO 2021	HERNANDEZ JARA PEGGY VERONICA	phernandez@utb.edu.ec
28	MARIDUEÑA MARISCAL JAMILETH LISSETH	ETIQUETA SOCIAL Y SU IMPORTANCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LAS SECRETARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN DE LA CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO	ÁLVAREZ GUTIÉRREZ MARCELA LEONOR	malvarez@utb.edu.ec
29	MARTÍNEZ MORA NORGY STEEVEN	ENSEÑANZA-APRENDIZAJE VIRTUAL Y SU INFLUENCIA EN EL IDIOMA INGLÉS DE LOS ESTUDIANTES DEL SÉPTIMO AÑO DE LA ESCUELA 15 DE DICIEMBRE, PARROQUIA FEBRES CORDERO, CANTÓN BABAHOYO, DURANTE EL AÑO 2021	IZURIETA PUENTE ELECTRA MARICELA	eizurieta@utb.edu.ec
30	MAYORGA VÁSQUEZ INGRID LILIANA	COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA Y SU RELACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES EN LA MICROEMPRESA MULTISERVICIOS AUDICONTRANSP DE LA CIUDAD DE BABAHOYO AÑO 2021	ANDALUZ ZUÑIGA JUANA VICTORIA	jandaluz@utb.edu.ec

OFICIO DE SOLICITUD DE PERMISO A LA INSTITUCIÓN EN LA QUE
REALIZARÁ LA INVESTIGACIÓN

 **CARRERA DE SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE**
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO 

Babahoyo marzo 3, 2022

Lic. María Elena Salazar Sánchez. MSc.
COORDINADORA DE LA CARRERA DE S.E.B
Av. Universitaria
Babahoyo

De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **MARIDUEÑA MARISCAL JAMILETH LISSETH** con cédula de identidad **1207717255**, estudiante del octavo semestre de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de **TITULACIÓN**, por tal motivo solicito a Usted(es) de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Usted (es) acertadamente dirige (n); además que se le brinde información de la empresa como son: razón social e la empresa, misión, visión, organigrama, actividad económica, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la empresa; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área de secretaría con el tema: **"ETIQUETA SOCIAL Y SU IMPORTANCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LAS SECRETARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN DE LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO"**.

Por la atención favorable que se sirvan dar a la presente, reciban mis agradecimientos personales e institucionales.

De Usted (es), muy atentamente;



Lic. María Elena Salazar Sánchez. MSc.
COORDINADORA DE LA CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS (REUNIÓN CON DOCENTE TUTOR, APLICANDO LA ENCUESTA)



Por último, realice las respectivas encuestas de forma virtual a las secretarías del Departamento de coordinación de la carrera Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Universidad Técnica de Babahoyo, la cual sirvió de mucha ayuda para ellas para ver su desempeño de trabajo y cuáles son sus falencias en la utilización de los sistemas tecnológico.